

333 PIENTÄ ELEFANTTIA
FINNAN 5-VUOTISSEMINAARI



FINNA

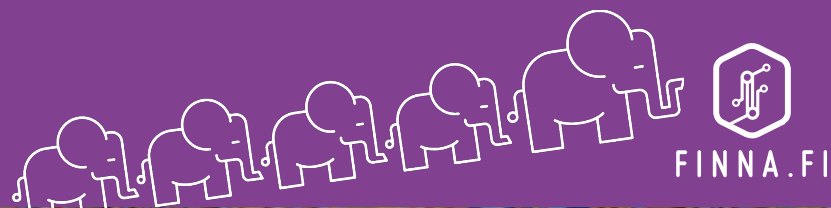
16  40

KANSALLIS
KIRJASTO

Miten 333 organisaatiota voi kehittää yhtä yhteistä digitaalista palvelua ja vielä kuunnella kaikkien asiakkaita?

Riitta Peltonen, johtava käytettävyyssuunnittelija,
Finnan 5-vuotisseminaari, 14.12.2018

Finna on kasvanut isoksi



Organisaatiota
mukana

333

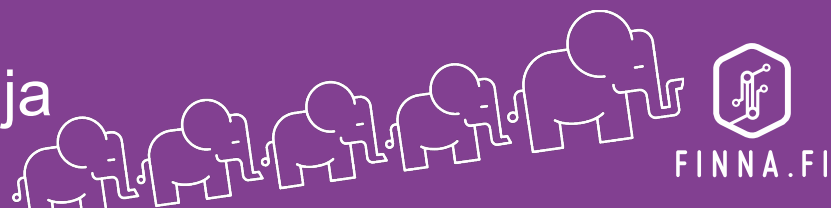
250
tietolähdettä

4
Sektoria
+ 4
erikoiskirjastoa

A line graph with four data points connected by lines, showing an upward trend. The points are located at approximately (10, 10), (20, 15), (30, 25), and (40, 45) in a coordinate system where (0,0) is the bottom-left corner of the circle.

23 miljoonaa
käyntiä Finnassa

Palvelumuotoilu tarjoaa työkaluja



- Työkaluja osallistaa organisaatioita ja kuunnella loppukäyttäjiä
- Perustuu systemaattiseen datan käyttöön
- Ei taikasauvan heilautus...

....vaan raakaa työtä ...systemaattista työtä

Löydä

Uusia oivalluksia

- Nykytilan ymmärrys
- Loppukäyttäjien tutkimus
- Asiakasorganisaatioiden tarpeet

Kehitä

Ratkaisu

- Tarkempien ratkaisuovertioiden etsiminen ja suunnittelu ja iterointi
- Ratkaisujen testaus (käyttäjien kanssa)

Strateginen päätöksenteko

Toteutus

Määritä

Tarkka ongelma-alue

- Tutkimustulosten tiivistys
- Ensimmäinen ideointi
- Ratkaistavan ongelma-alueen rajaus

Toteuta

Ratkaisu

- Ratkaisun toteutus ja käyttöön otto

Löydä

Uusia oivalluksia

- **Organisaatioiden tavoitteiden kartoitus**
- **Käyttäjätutkimus**
- Nykytila-analyysi

Kehitä

Ratkaisu

- Tarkempi ratkaisun suunnittelu (sis. UI ja sisällöt)
- Käytettävyystestaus

**Mahdolliset
taustajärjestelmän
muutokset**



Määritä

Tarkka ongelma-alue

- Löydösten tiivistys
- Ratkaistavan ongelma-alueen raja
- **Ideointi (mahdollisesti osallistava)**
- **Ideoiden konkretisointi käyttöliittymä rautalangoiksi**
- **Mahdollinen konseptin arviointi loppukäyttäjien kanssa**
- **Mahdollinen palautteen keruu organisaatioilta**
- Tarkempi vaatimusmäärittely

Toteuta

Ratkaisu

- Ratkaisun toteutus
- Ratkaisun käyttöönotto
- Mahdollinen käyttöönoton seuranta



Strateginen Päätöksenteko perustuen dataan

LOKA-MARRASKUU 2018

KÄYTTÄJÄTUTKIMUS
KOLMEN
AMMATTILAISRYHMÄN
PARISSA

(kirja/levy kustannus,
tekijänoikeudet, kirjastojen
luettelointi & hankinta)

Tähän asti Melinda, Viola ja Fennica olleet ammattilaisten työkalut ja Finna kuluttajien työkalu

Ammattilaiset Finnalle uusi käyttäjäryhmä!

Nöyryys! Emme tarkalleen tiedä mitä ammattilaisten käyttötapauksiin kuuluu -> Tutkittava

TAMMIKUU 2019

VIOLA-FENNICA-
FINNA-KOHA
TYÖPAJA
TUNNISTETTUIEN
KÄYTTÖTAPAUSTEN
ANALYYSIIN

Alustava analyysi ja ratkaisujen ideointi **moniosaajatiimillä**

Rajaus lupaavimpiin ratkaisuihin

Ratkaisun kehitys perustuen käyttäjädataan

KEVÄT 2019

RATKAISUJEN
KEHITYS
(sis. UI)

RAUTALANKOJEN
KATSELMOINTI
VIOLAN/FENNICAN
KANSSA

Alustavat UI-suunnitelmat uusista ominaisuuksista katselmoidaan Violan/Fennican kanssa

Käyttäjien osallistaminen lopullisen ratkaisun hyväksyntään

2019

**KÄYTETTÄ-
VYYSTESTAUS**
LOPPU-
KÄYTTÄJIEN
KANSSA

Löydä

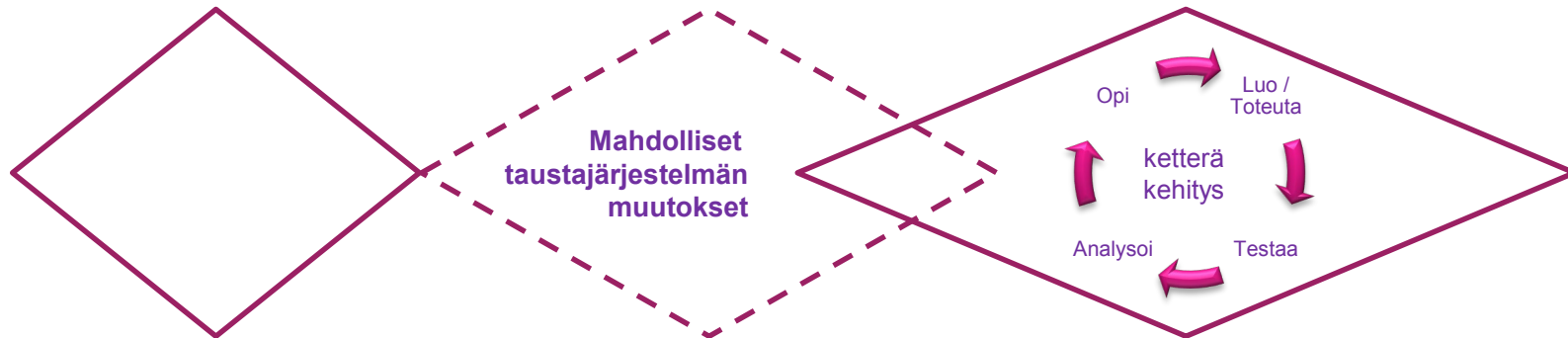
Uusia oivalluksia

- Kevyt toiminnan tavoitteiden kartoitus perustuen esim. **ORGANISAATIOIDEN PALAUTTEeseen**
- Kevyt käyttäjien tarpeiden kartoitus esim. perustuen **KÄYTTÄJIEN PALAUTTEeseen**

Kehitä

Ratkaisu

- Tarkempi ratkaisun suunnittelu (sis. UI ja sisällöt)
 - Mahdollinen käytettävyystestaus



Määritä

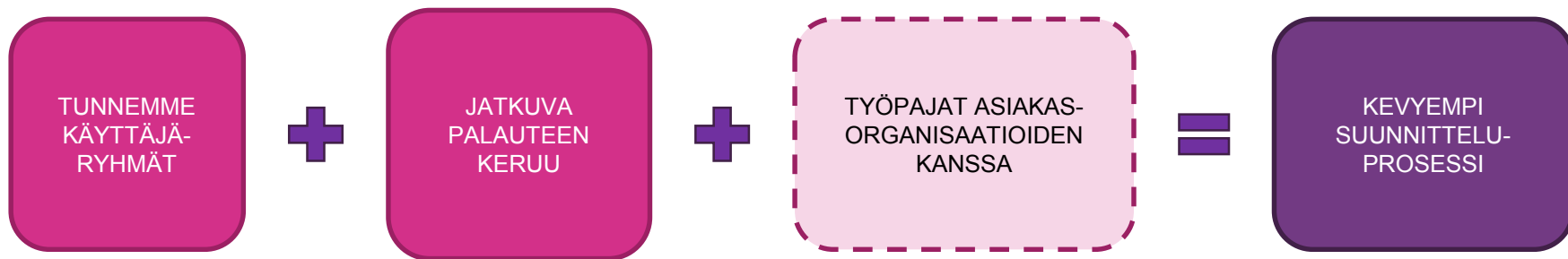
Tarkka ongelma-alue

- Löydösten tiivistys
- Ratkaistavan ongelma-alueen raja
- Alustava Finnan sisäinen ideointi
- **Ideoiden konkretisointi karkeiksi käyttöliittymä rautalangoiksi**
- Mahdollinen kevyt palautteen keruu organisaatioilta esim. **FORUMIN KAUTTA**

Toteuta

Ratkaisu

- Ratkaisun toteutus
- Ratkaisun käyttöönotto
- Mahdollinen käyttöönoton seuranta



NÖYRYYS! Toimii vain jos oikeasti tunnemme käyttäjämme. Mikäli alkaa vaikuttaa siltä, että emme tunne => Palataan tutkimaan käyttäjiä tarkemmin

Palautteen keräys ja käsittelyprosessien tulee olla suunniteltuja ja systemaattista läpi koko ekosysteemimme

Tarvittaessa hyödynnetään asiakasorganisaatioiden asiantuntemusta työpajojen kautta

Strateginen Päätöksenteko perustuen dataan

KEVÄT 2017

KÄYTETTÄVYYSS-
PARANNUS-
TOIVEIDEN
KERUU
SEKTORIVASTA
AVILTA

Oletus: Sektorivastaavilla oli tiedossaan aiempina vuosina sekä **käyttäjäpalautteesta, että asiakasorganisaatiopalautteesta** nousseet toiveet omalta sektoriltaan

KEVÄT 2017

TOIMINNALLISUUS
PARANNUSTEN
HAHMOTTELU
RATALANKA-
PIIRROKSILLA

HAHMOTELMIEN
KATSELMOINTI
MONIOSAAJATIIMILLÄ
(isommiksi muutoksiksi
osoittautuneiden vaatimusten
ulosrajaus)

Pitäydytään vain kevyissä muutoksissa ja karsitaan tarkemmassa analyysissä isommiksi muutoksiksi osoittautuneet pois ja käsitellään ne paremmin myöhemmin

Ratkaisun kehitys perustuen käyttäjätdataan

Käyttäjien osallistaminen lopullisen ratkaisun hyväksyntään

Kevyt organisaatioiden osallistaminen lopullisten ratkaisuiden katselmointiin

SYKSY 2017

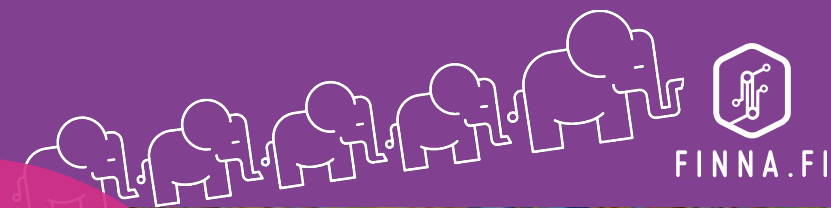
RATKAISUJEN KEHITYS
(sis. UI)

KÄYTETTÄVYYSTESTAUS
LOPPUKÄYTTÄJIEN
KANSSA

SUUNNITELMIEN KEVYT
ESITTELY FORUMILLA JA
KOMMENTTIEN KERUU

UI suunnitelmat pääosin katselmointiin Finnan sisäisesti, mutta palautetta **kerättiin kevyesti forumin kautta organisaatioilta**

Finnan työkalut osallistaa...



**Loppu-
käyttäjä-
palaute**

systemaattinen
keruu ja käsittely

**Käyttäjä-
tutkimus**

Työpajat
Asiakasorganisaatioiden
kanssa

Kevyet/ketterät
suunnitelmien
kommentointi-
mahdollisuudet
organisaatioille

**Käytettävyys
-testaus**

Kysymyksiä & ajatuksia?

riitta.peltonen@helsinki.fi